

Vẫn còn nút thắt cần tháo gỡ để ngân hàng chuyển đổi số hiệu quả

05:35 02/02/2025

Lãnh đạo Ngân hàng Nhà nước nhấn mạnh quan điểm "Chuyển đổi số không còn là lựa chọn, mà là lẽ sống còn". Lợi ích của chuyển đổi số mang lại đã giúp các Ngân hàng thương mại cải thiện hiệu suất, giảm chi phí và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Song, quá trình chuyển đổi số ngành ngân hàng Việt Nam vẫn đối mặt với nhiều thách thức hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, đảm bảo an ninh, an toàn thông tin, và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao,...



Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính cùng lãnh đạo một số bộ, ngành đến tham dự Chương trình Chuyển đổi số ngành Ngân hàng 2024 (Ảnh: VGP/Nhật Bắc)

“Chuyển đổi số không còn là lựa chọn, mà là lẽ sống còn”

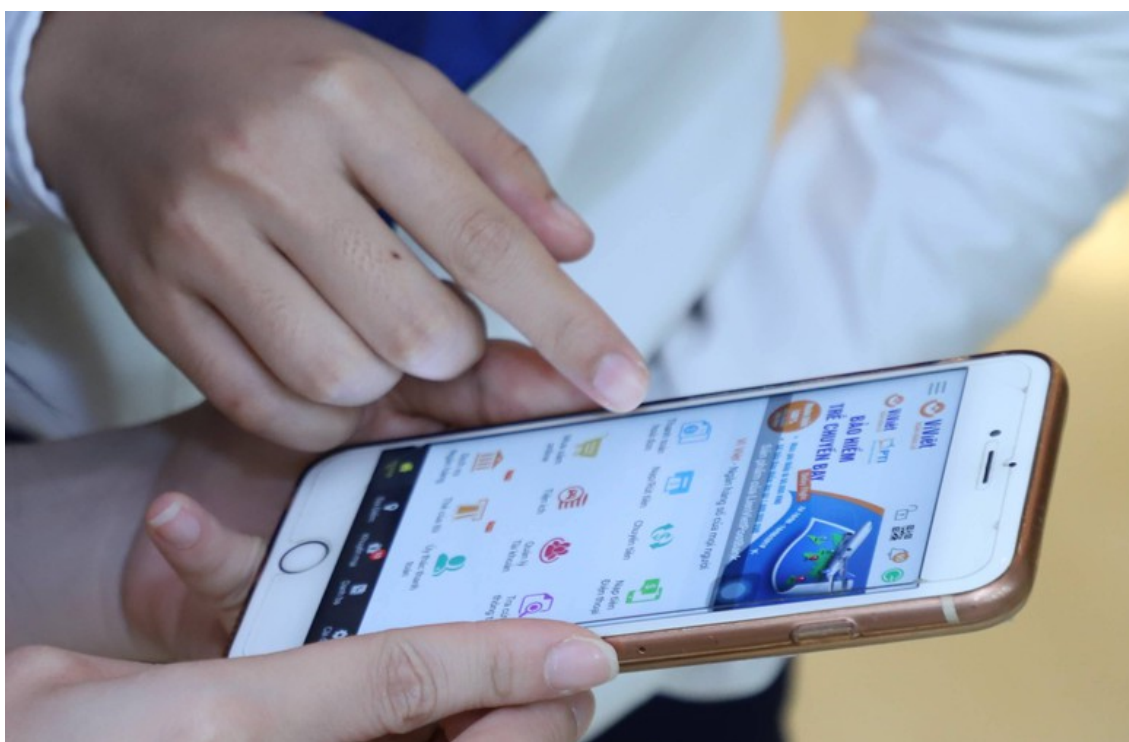
Ngày 11/5/2021, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đã ra Quyết định về phê duyệt kế hoạch chuyển đổi số ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến

năm 2030. Mục tiêu của kế hoạch nhằm đổi mới toàn diện hoạt động quản lý của Ngân hàng Nhà nước theo hướng hiện đại, trên cơ sở ứng dụng và khai thác hiệu quả các thành tựu của cuộc Cách mạng 4.0, đáp ứng đầy đủ các tiêu chí, chỉ số về chuyển đổi số của Chính phủ.

Lãnh đạo NHNN đã yêu cầu các NHTM bám sát chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ với quan điểm xuyên suốt lấy người dân, doanh nghiệp (DN) là trung tâm và định hướng chuyển đổi số ngành Ngân hàng với việc lấy trải nghiệm khách hàng là thước đo.

Lãnh đạo NHNN nhấn mạnh quan điểm "Chuyển đổi số không còn là lựa chọn, mà là lẽ sống còn". Kết quả cho thấy, đã có hơn 87% người trưởng thành đã có tài khoản thanh toán tại ngân hàng và nhiều ngân hàng đã có trên 95% số lượng giao dịch được xử lý trên kênh số. Tăng trưởng về số lượng giao dịch thanh toán qua di động (Mobile) và QR code bình quân qua các năm từ 2017-2023 đạt trên 100%/năm. Hạ tầng công nghệ ngân hàng thường xuyên được đầu tư nâng cấp, phát triển. Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng xử lý bình quân 830 nghìn tỷ đồng/ngày (tương đương 40 tỷ USD), hệ thống chuyển mạch tài chính và bù trừ điện tử xử lý bình quân 20-25 triệu giao dịch/ngày.

Như vậy, lợi ích của chuyển đổi số mang lại đã giúp các NHTM nâng cao năng lực cạnh tranh thông qua việc cải thiện hiệu suất, giảm chi phí và cải thiện trải nghiệm khách hàng.



Lãnh đạo NHNN nhấn mạnh quan điểm "Chuyển đổi số không còn là lựa chọn, mà là lẽ sống còn". (Ảnh minh họa)

Một trong những bước tiến quan trọng tại TPBank, MBBank, Vietcombank,... đó chính là đã đầu tư mạnh mẽ cho hệ thống công nghệ thông tin. Ông Nguyễn Hưng - Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Tiên Phong (TPBank) từng chia sẻ: TPBank đã áp dụng công nghệ điện toán đám mây, dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo (AI) một cách toàn diện trong hoạt động của ngân hàng. Một trong những bước tiến quan trọng là sự kết hợp sử dụng công nghệ lưu trữ đám mây đa dạng, giúp hiện đại hóa cơ sở hạ tầng dữ liệu, nâng cao hiệu suất trên tất cả các kênh giao dịch và phát triển các mô hình học máy.

Việc áp dụng các công nghệ hiện đại nhất giúp TPBank tiết kiệm thời gian phát triển và vận hành các mô hình mới xuống còn 40%. Ngân hàng cũng đã và đang phát triển và triển khai 8 dự án khoa học dữ liệu và học máy. Trải nghiệm khách hàng tại TPBank cũng được nâng cao, từ đó tăng khả năng giữ chân khách hàng của ngân hàng. Với sự hỗ trợ từ các công nghệ hiện đại, TPBank đã xây dựng một hệ sinh thái sản phẩm và dịch vụ ngân hàng tiên tiến, từ đó nâng cao khả năng cạnh tranh của nhà băng trên thị trường nhờ việc tăng khả năng hỗ trợ khách hàng, từ việc đáp ứng nhu cầu đa dạng đến cung cấp các dịch vụ tiện ích phong phú thông qua các kênh giao dịch kỹ thuật số.

Trong khi đó, ông Vũ Thành Trung - Phó Chủ tịch Hội đồng quản trị MB cho biết: Năm 2024, MB giúp khách hàng thực hiện 6,5 tỷ giao dịch trên kênh số. Trong đó, riêng ứng dụng MBBank có thời điểm ghi nhận 20 triệu giao dịch/ngày, với hệ thống ổn định, an toàn, bảo mật. Lượng khách hàng giao dịch trên kênh số của MB hiện chiếm khoảng 96,7%, với tỷ lệ giao dịch thành công đạt 99,96%; giữ vững vị trí hàng đầu về quy mô Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS).

“Ngân hàng này đã đầu tư mạnh mẽ cho hệ thống công nghệ thông tin với con số xấp xỉ 50 triệu USD/năm, phân bổ vào 3 lĩnh vực chính: Xây dựng hạ tầng công nghệ, đào tạo nhân lực và triển khai các dự án tự động hóa với 2.000 nhân sự công nghệ thông tin, chiếm 10% tổng nhân sự. Các công nghệ AI, Machine Learning (máy học), Deep Learning (học cấu trúc sâu) được tích hợp trong hoạt động chăm sóc khách hàng và vận hành nội bộ để tự động hóa các quy trình cung cấp dịch vụ và kiểm soát rủi ro...”, lãnh đạo MB cho biết.



Thống đốc NHNN Nguyễn Thị Hồng phát biểu tại sự kiện chuyển đổi số ngành ngân hàng năm 2024 (Ảnh: VGP/Nhật Bắc)

Cùng tham gia đẩy mạnh chuyển đổi số, Vietcombank đã triển khai hệ thống chăm sóc khách hàng sử dụng AI và big data để cá nhân hóa trải nghiệm, cung cấp dịch vụ tư vấn và hỗ trợ hiệu quả hơn. Bên cạnh đó, khách hàng có thể đặt yêu cầu gọi lại khi đường dây đang bận hoặc chuyển hướng cuộc gọi đến chatbot. Công nghệ này dựa trên nền tảng WebRTC, tích hợp với hệ thống tổng đài VoIP hiện có của ngân hàng. Một trong những điểm nổi bật của giải pháp này là khả năng xác thực người dùng thông qua tài khoản và mật khẩu trên ứng dụng VCB Digibank. Vietcombank cũng đầu tư vào AI để phân tích dữ liệu khách hàng, tăng tỷ lệ phê duyệt tín dụng tự động.

Vẫn còn nút thắt cần tháo gỡ để chuyển đổi số hiệu quả?

Bên cạnh những kết quả tích cực, quá trình chuyển đổi số trong ngành ngân hàng Việt Nam vẫn đối mặt với nhiều thách thức như: hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, đảm bảo an ninh, an toàn thông tin, và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao; chi phí đầu tư vào hạ tầng công nghệ, đào tạo nguồn nhân lực; bài toán cân bằng giữa đổi mới và quản lý rủi ro (an ninh mạng, bảo mật dữ liệu)...

“Một trong những thách thức lớn nhất chính là việc phải có hệ thống hạ tầng và giải pháp công nghệ đủ tốt để đảm bảo lợi thế cạnh tranh so với các ngân hàng bạn, cũng như với các công ty fintech hay các nền tảng kinh doanh trực tuyến

khác, khi mà khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng của các đối thủ cạnh tranh đều rất mạnh mẽ. Chưa kể, thay đổi trong sở thích, thói quen khá nhanh chóng của khách hàng cũng đặt ra thách thức không nhỏ cho ngân hàng khi luôn phải tìm tòi, nghiên cứu, đổi mới sản phẩm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và phong phú của khách hàng.

Cuối cùng, việc duy trì và nâng cao sự nhất quán và đồng bộ trong trải nghiệm khách hàng trên tất cả các kênh giao dịch cũng là một thách thức đối với TPBank khi ngân hàng cần đảm bảo rằng khách hàng luôn phải có những trải nghiệm tốt và nhất quán, dù họ sử dụng kênh nào”, ông Nguyễn Hưng - Tổng Giám đốc TPBank chia sẻ.



Để chuyển đổi số ngân hàng phát huy hiệu quả cao hơn, cần ban hành quy định cụ thể về bảo mật dữ liệu ngân hàng, đảm bảo tiêu chuẩn an ninh mạng và quy trình quản lý rủi ro. (Ảnh minh họa)

Còn đại diện Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) cho rằng, để chuyển đổi số ngân hàng phát huy hiệu quả cao hơn, cần ban hành quy định cụ thể về bảo mật dữ liệu ngân hàng, đảm bảo tiêu chuẩn an ninh mạng và quy trình quản lý rủi ro. Hệ thống pháp lý cũng phải yêu cầu tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế để nâng cao tính toàn vẹn và bảo mật. Các ngân hàng cần chịu trách nhiệm rõ ràng khi xảy ra vi phạm bảo mật và có chế tài nghiêm khắc cho những trường hợp không tuân thủ.

Ngoài ra, cần xây dựng cơ chế bảo vệ quyền lợi người dùng, thiết lập quy trình giải quyết tranh chấp và quy định về bảo vệ quyền riêng tư. Tăng cường sự hợp tác giữa các cơ quan quản lý và hợp tác quốc tế là yếu tố quan trọng để đối phó với tội phạm công nghệ cao...

Theo lãnh đạo MB, hệ thống ngân hàng cần nhận diện các rủi ro, từ đó cập nhật chính sách bảo mật thường xuyên... bảo vệ quyền lợi của khách hàng mà còn góp phần nâng cao uy tín và phát triển bền vững cho ngân hàng trong bối cảnh an ninh mạng ngày càng phức tạp. Các cơ quan chức năng cần triển khai hiệu quả hơn việc đối phó với các cách thức, thủ đoạn của tội phạm trong hoạt động ngân hàng điện tử, từ đó đề xuất các giải pháp đảm bảo an ninh và bảo mật..

Lãnh đạo Chính phủ đã nhận diện được những cơ hội và thách thức trong chuyển đổi số ngân hàng, từ đó đặt ra các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm trong thời gian tới, trong đó thể hiện rõ quan điểm ngân hàng cần lấy người dân làm trung tâm để phục vụ, góp phần hướng tới mục tiêu lớn hơn là phát triển nền kinh tế số toàn diện của đất nước.

Nghị quyết số 57-NQ/TW, do Tổng Bí thư Tô Lâm ký ban hành ngày 22/12/2024, nhấn mạnh tầm quan trọng của việc phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia. Tổng Bí thư ví Nghị quyết này như một "Khoán 10" trong lĩnh vực khoa học và công nghệ, thể hiện khát vọng phát triển mạnh mẽ và quyết tâm vươn lên của đất nước.

Thủ tướng Phạm Minh Chính kỳ vọng ngành ngân hàng sẽ tiên phong trong thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia. Tại sự kiện Chuyển đổi số ngành Ngân hàng năm 2024, Thủ tướng nhấn mạnh Ngân hàng sẽ là ngành đi đầu trong thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia. Thủ tướng cũng chỉ rõ ba mục tiêu và sáu nhiệm vụ trọng tâm để ngành ngân hàng phát triển lên tầm cao mới thông qua chuyển đổi số.

PV/baochinhpvu.vn